

# EL RETO EN LA GÉNESIS DEL DOCUMENTO ADMINISTRATIVO

**Ennio Prada Madrid.**

**Profesional en ciencia de la información – Bibliotecólogo.**

**Especialista en Redes de Información Documental.**

**Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.**

**E-mail: [ennioprada@gmail.com](mailto:ennioprada@gmail.com)**

**Resumen:** El presente artículo indica aspectos teóricos que son necesarios para abordar las temáticas pertinentes a la edad activa del documento y presenta el rol activo que el profesional en información asume frente a esta fase documental.

**Palabras Claves:** Gestión Documental, Ciclo de vida del documento, Producción Documental, Profesionales de información documental

**Abstract:** This article present theory concepts that be necessary for understanding all activities about the first age of documents and new role of information professionals have in this first age of documents

**Keywords:** Records Management, Document life cycle, Document production, Document Information workers

## INTRODUCCION

La información siempre se ha constituido como un elemento indispensable para las sociedades incluso en esta época ha tomado mayor importancia su relación directa en el proceso de toma de decisiones, mas aún en los entornos organizacionales donde sus características de validez son entendidas como un resultado oportuno y procesado según las directrices de una organización en su sistema de información, conllevando así ha comprenderla como un recurso estratégico indispensable para el desarrollo de todo tipo de actividad, ya que su ausencia o mala calidad, puede ocasionar graves daños al que dependa de ella. Por lo anterior se infiere la importante labor que desarrollan los administradores de la información al proporcionar servicios y *Productos o Herramientas*<sup>1</sup> entre los que se encuentran el desarrollo de lenguajes documentales, diseño de bases de datos, elaboración de índices, diseño de sistemas de información, diseño de flujos de trabajo, conformación de arquitecturas de información para la implementación de sistemas, elaboración de manuales, etc... que permitan ofrecer calidad y oportunidad en la recuperación de la información, incluso en los entornos empresariales la figura del archivero tradicional ha tenido que afrontar nuevos retos al enfrentarse a conceptos relacionados con programas de gestión documental donde los esfuerzos se abarcan desde las instancias de la misma gestación del documento la cual comienza en el aspecto tácito de los individuos, es decir su mente, pues la fuente primaria de la esencia informativa contenida en el documento proviene de los individuos que en su mente definen los motivos y atributos del objeto documental y lo plasman en un formato para que su significado informativo se materialice en un documento.

Desde este momento de gestación del documento en un estadio intangible reside una nueva etapa del ciclo de vida del documento, pues como ya lo manifestó Zapata<sup>2</sup>(2002) la planeación del documento es una nueva etapa de lo que se ha denominado como ciclo de vida del documento. Lo anterior enfrenta al profesional en información en un reto donde se ve abocado a interactuar dinámicamente con los entes productores de los documentos, se parte de la base de que con la intervención del

<sup>1</sup> TELLERÍA Segala, Luz. ISO 9000 en los servicios de Información. En: Fenix: Revista de la biblioteca Nacional del Perú, 1996 No. 38. P 81-90

<sup>2</sup> ZAPATA Cárdenas, Carlos. Planeamiento de la Documentación En: Biblios, No 14 ( Octubre Diciembre del 2002 )

profesional desde la génesis misma del documento, la gestión documental se acercara mucho mas a una segura integración de todos los documentos desde que son activos y semiactivos hasta su respectiva disposición.

No obstante la aparición de técnicas modernas de reproducción (fotocopiado, fax, impresoras, digitalización, etc..), de tratamiento y transmisión documental ( E-mail, Workflow, Bases de Datos, etc..) son herramientas útiles como medios de difusión, análisis y estudio de la información, pero al no tener un fuerte sentido de apropiación enfocado a la base documental de la estructura institucional y con una fuerte orientación hacia la optimización de una adecuada planeación documental, sumándole a ello el analfabetismo respecto a su adecuado uso y verdadero potencial, se recae en la dificultad constante de tener un control sobre el flujo de la información documental – Incluso del conocimiento organizacional - que ha de gestionarse y sus formatos de almacenamiento, sumándole a esto la tan nombrada explosión de la información, implicando un crecimiento exponencial de la documentación lo cual se constituye como una característica de las actuales organizaciones, donde su eficaz control deja de ser una problemática actividad secretarial, para entenderse como un reto de la moderna administración archivística, la cual esta llamada ha intervenir en el diseño y aplicación de instrumentos de gestión documental que permitan instaurar medidas coherentes respecto a la creación, organización, tratamiento, reconocimiento, conservación selectiva y sobre todo planeación documental. Incluso la falta de herramientas y orientación adecuada – dirigida a la preocupación sobre la génesis documental - ocasiona gastos administrativos como la duplicidad en el trabajo, desconocimiento en cuanto a la producción, perdida de tiempo, falta de certeza sobre la ruta de la documentación, desaprovechamiento de las fuentes de información documental existentes y dificulta a la vez la toma de decisiones óptimas.

## **LA PARTICIPACIÓN DEL PROFESIONAL EN INFORMACIÓN EN LA PRIMERA EDAD DEL DOCUMENTO.**

La participación activa del profesional en información y documentación en la primera edad del documento es un asunto que ha desencadenado variadas polémicas y debates entre los profesionales de distintas época<sup>3</sup>. No obstante, como lo manifiesta Borrás, “actualmente parece generalizada la opinión revolucionaria sobre el nuevo rol del profesional en información el cual debe estar preparado para afrontar los intempestivos cambios de una sociedad basada en el conocimiento.”

Atañe con un especial cuidado a los entornos corporativos donde el concepto información se considera como un recurso estratégico institucional en el cual puede recaer el éxito o el fracaso de la entidad, el propiciar un espacio de acción para asumir estos nuevos retos, se tiene entonces que el profesional en información debe hacer uso de las doctrinas existentes, que para el caso del mencionado entorno se encuentran inmersas en los lineamiento de los modelos archivísticos, los cuales desde la misma creación o recepción de los documentos en las unidades de gestión administrativa, y a través de las técnicas y los métodos adecuados ya sean manuales o bajo el apoyo de tecnologías de punta, invitan a establecer una intervención activa, dinámica y conjunta entre los entes productores de documentos y el profesional en información.

Según Joaquín Borrás esta intervención debería desarrollarse partiendo siempre de dos referentes: por una parte, el respeto a la trayectoria archivística, y por otra, atendiendo a la imperiosa necesidad de actuar según las demandas de la sociedad de la información dígame mejor el E-Document o documento electrónico y la plataforma base para su generación difusión y descripción: Las TIC's. Como lo manifiesta el autor el advenimiento de la explosión de la información con su consecuente crecimiento exponencial de documentos a partir del segundo tercio del pasado siglo XX, encausa a los entornos corporativos a reclamar la participación y acción de profesionales con criterios técnicos y profesionales, obligando entonces a una necesaria introducción en el ámbito de lo que se ha denominado como programas de gestión de los documentos.

---

<sup>3</sup> BORRÀS, Joaquim. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos [ En línea] [http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full\\_serr\\_es.htm](http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm). [ Consulta: Junio 15 2002]

Se hace pues imperiosa la necesidad de que los profesionales se percaten de la importancia de intervenir desde el mismo instante de la planeación y creación de los documentos, ya que es en este preciso momento cuando se facilita un óptimo proceso de valoración y selección de la documentación, el establecimiento de formatos, el control del flujo de los documentos activos y el diseño de sistemas de clasificación que favorezcan la separación de los documentos con valor temporal o de carácter facilitativo, susceptibles por consiguiente de ser eliminados, de aquellos otros que tienen un valor permanente y que se deben transferir a los archivos o en el contexto electrónico a los contenedores de objetos digitales de información DLO<sup>4</sup>. Incluso Borrás pone de manifiesto la incidencia de las nuevas tecnologías, ya que permiten y facilitan el tener un control más detallado del archivo de gestión, el cual ha funcionado tradicionalmente como un ente aislado de los procesos directos del Archivo y del que hace del profesional en Información y Documentación.

### Una herramienta de intervención básica: El manual

Para afrontar el reto de intervenir en la primera fase del documento, desde las distintas perspectivas y enfoques de los modelos archivísticos, se hace necesario el establecer algunas propuestas que se basen en el desarrollo de **instrumentos normalizados** del tratamiento documental, una alternativa para el desarrollo de los mencionados instrumentos es la elaboración de manuales dirigidos a los usuarios o entes productores del documento - con la moderna tecnología estos pueden ser incluso multimediativos - donde estos al aplicar las indicaciones del manual encuentran una herramienta de tipo operativa que contiene las instrucciones normalizadas, elaboradas y difundidas por la unidad de información correspondiente.

Los manuales están estrechamente relacionados con los procesos y actividades al interior de cualquier estamento que vincule prácticas administrativas, incluso la Organización Internacional de Normalización aporta un sistema de normas ISO 9000 de gestión de calidad y aseguramiento de la misma, con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales a la organización y a sus clientes. Estas normas abarcan las áreas claves en la política de liderazgo en un lineamiento enfocado a la calidad, desarrollo de **productos** y **procesos**, métodos de producción, etc... A su vez las normas ISO brindan pautas para la evaluación y revisión adecuada de los procesos donde la elaboración de manuales se adecua beneficiosamente al objetivo de ofrecer mejores resultados, que son reflejo de procesos estipulados. Esta norma internacional apropiada por la norma técnica Colombiana<sup>5</sup> promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, estipula lineamientos de como se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Como lo define la norma, para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, aspectos tales que un oportuno y eficaz manual de procedimientos puede llegar abarcar y desarrollar. Los manuales buscan unificar los conceptos de la empresa sobre los objetivos, la forma en que se deben desarrollar las funciones y la atención de las labores, tratando de construir una memoria institucional<sup>6</sup> y de eliminar la interpretación individual acerca de los aspectos más importantes del trabajo. Los manuales por un lado presentan la dificultad real de pretender registrar todo lo que sucede en una organización, y por otra parte sustentan la administración y al

---

<sup>4</sup> DLO: Document like object; Término implícito en la obra de Eva Méndez, en el cual el documento es entendido como objeto de información de la Red

<sup>5</sup> ICONTEC. Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001. 2 ed. Bogotá: ICONTEC, 2000. 29 P.

<sup>6</sup> SERRANO DE, Mercedes R. Manuales de funciones y procedimientos: Relación con la Documentación y el archivo. Bogotá: Archivo General de la Nación. , 2001. 72 p

trabajador cuando son claros y se saben utilizar, ya que indican requerimientos, secuencias, documentos, decisiones, etc., que orientan y dan seguridad a la acción además se consolidan como el conocimiento organizacional registrado al respecto de los propios procesos de Negocio.

## Los Productores de Documentos

Como se referencia en el diccionario de terminología Archivista del consejo Internacional de Archivos la definición de usuario esta reducida al individuo que ejerce la acción de consultar los documentos/archivos, generalmente en una sala de consulta. También lo denota como lector o investigador. Para el caso de la anterior conceptualización se hace referencia solamente al usuario de fondos permanentes o históricos, descuidando entre ellos como se manifiesta en la definición al propio productor del documento o usuario interno de una institución.

Para Borrás, los productores de documentos o usuarios del sistema de gestión documental se pueden dividir, a grandes rasgos, en tres categorías:

- Los directivos del organismo que planifican y supervisan los métodos
- Los responsables y todo el personal de apoyo a las unidades administrativas (sistemas, operaciones, etc...) que coordinan conjuntamente con el profesional de información la implantación del sistema de gestión de la documentación administrativa en las unidades.
- Los usuarios directamente ejecutores de la implantación (personal administrativo, secretarías, etc...)

Los usuarios más directos se pueden entender como aquellos que se encargan de la producción o recepción de los documentos, de la clasificación y del archivo, de la aplicación de métodos de descripción, indización y recuperación, y de la transferencia de los documentos al archivo central. Estas funciones son realizadas siempre, con mayor o menor autonomía, ya sea ante la ausencia de un sistema oficial de gestión de documentos en el organismo, así como el supuesto cumplimiento de las instrucciones aprobadas oficialmente. Vale la pena indicar que por lo regular la preparación académica de este personal en el tema de gestión documental actualmente es precaria, no obstante, como se ha dicho anteriormente, la fuente primaria del documento administrativo proviene del pensamiento humano y muchas veces de estas personas.

En referencia a la acción de producir documentos Zapata<sup>7</sup>(1997) también ha planteado su aporte, no obstante presenta una categorización asociada a las relaciones de la actividad administrativa en la cual el rol que asume el ejercicio administrativo produce documentación que según el autor es de dos tipos:

- La documentación producida como **coproducto** en la cual se comprende al conjunto de documentos que se gestan a partir del ejercicio de una determinada actividad, en la cual tal materialización documental involucra una especial importancia para su ejecución
- La documentación producida como **subproducto** en donde la acción productora deviene como resultado de un proceso administrativo determinado en el cual puede existir o no una vinculación con la práctica administrativa quedando sujeto tal nexo al procedimiento o trámite que les da origen.

Como se puede apreciar en la anterior categorización no solo la faceta dinámica de los funcionarios define la producción documental, sino que también cabe pensar que la estructura de procedimientos de una organización define la producción de los documentos en términos de sus diferentes relaciones con el ejercicio administrativo.

---

<sup>7</sup> ZAPATA Cardenas, Carlos. El procedimiento administrativo como productor de información para la organización En: Memoria del VI Seminario del Archivo General de la Nación. 1997

Otra alternativa para clasificar a los productores de documentos es el comprenderlos como el grupo de apoyo de una organización el cual se puede categorizar con relación a sus necesidades de información y conocimiento gestionado en la rutina diaria de la unidad de negocio. La clasificación global de los sistemas de información es una buena forma de categorizar a los productores de documentos, en tal clasificación en una perspectiva general se habla de un nivel operativo, uno de conocimiento, uno de administración y otro de estrategia comprendiéndose que para cada unidad funcional existen representantes de todos estos niveles de los sistemas de información. La grafica 1 representa el esquema de la teoría de sistemas de información implícita en la obra de Laudon y Laudon (1996)



Grafica No.1 Sistemas de información

En cada uno de estos niveles existen personas con diferentes necesidades de información y utilización de conocimiento siendo estos dos aspectos determinados por las funciones al interior de la organización, a su vez, también son determinantes de los tipos documentales que se producirán en cada nivel y estos individuos como creadores de documentos deberán materializar documentalmente los procesos y diferentes actividades de su que hacer cotidiano. A continuación se describe la diferenciación del tipo de información que se gesta en cada nivel en concordancia con los sistemas de información que como lo define la teoría se requieren en cada uno de los niveles y la categorización de los miembros de una organización que sustentan la existencia de estos niveles:

- **Nivel Operativo:** Los tipos documentales que se generan en este nivel hacen referencia al seguimiento de las actividades y las transacciones elementales de la organización y sus productores y principales tramitadores son los funcionarios con un rol operativo al interior de la organización (Secretarías, Auxiliares, Recepcionistas, Mensajeros, Gerentes Operativos, etc.), el fin primordial de la información documental producida en este nivel responde a las cuestiones de rutina de las operaciones
- **Nivel de Conocimiento:** En este nivel se genera documentación generada y gestionada por los trabajadores de conocimiento de una institución (Ingenieros, Arquitectos, Diseñadores, etc...) los tipos documentales que se gestan a este nivel propenden al registro de la integración de los nuevos conocimientos para el negocio (Estudios de factibilidad, Estudio de mercados, Informes de investigaciones, etc.), incluso Enebral Fernández<sup>8</sup> (2006) manifiesta que el perfil de los trabajadores de conocimiento se ve obligado a generar información escrita para los demás con el ánimo de socializar el conocimiento generado

<sup>8</sup> Enebral Fernández, José. Ser competente en el uso de la información. En: Learnig Review, No. 10 (Diciembre 2005 enero 2006) p 16 - 17

- **Nivel Gerencial:** Los actores fundamentales de la producción documental a este nivel son los administradores de nivel medio y los tipos documentales que se generan a este nivel son referidos a las actividades de seguimiento, control y del ejercicio administrativo de nivel medio (Reportes periódicos de operación, Informes de actividades, etc...)
- **Nivel Estratégico:** En este nivel se encuentran los funcionarios directivos de la organización, son quienes definen el horizonte y la estrategia que la organización necesita para definirse y causar diferenciación en el mercado, como ejemplo de las tipologías documentales que se gestan a este nivel esta todo lo referido a la planeación estratégica, y todo lo que tenga que ver con la forma de hacer frente a los cambios que ocurren en el entorno económico del sector de la organización.

## EL CICLO VITAL DEL DOCUMENTO

Wiffels<sup>9</sup>, en 1972 planteo su teoría sobre las fases o edades básicas del ciclo vital del documento, esta denominación hace relación a las etapas que cumple un documento a lo largo de su vida útil. Según González de Ríos<sup>10</sup>, estas etapas se pueden considerar de la siguiente manera: Planeación, elaboración, utilización y mantenimiento, y eliminación. En esencia este ciclo se define en tres etapas que a su vez permiten diferenciar tres tipos de archivo, según la fase en que se encuentren los documentos. A continuación se presenta la caracterización que González de Ríos enuncia sobre cada etapa:

### Primera Fase: Elaboración de Documentos

Esta fase la gestión de documentos tiene como objetivos:

- Evitar la producción de documentos no esenciales
- Disminuir el volumen de los documentos
- Ampliar el uso y la utilidad de los documentos que son necesarios
- Asegurar el empleo adecuado de las técnicas reprográficas y de automatización

### Segunda Fase: Utilización y conservación de documentos

Esta segunda fase comprende la selección, utilización, control y almacenamiento, se caracteriza por:

- Disponibilidad de la información y de los documentos necesarios
- Utilización a bajo costo de la información y de los documentos
- Selección de material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos, adecuados a la naturaleza y a la frecuencia de uso

### Tercera Fase: La Eliminación de documentos

Solo después del proceso de evaluación, se puede determinar qué documentos deben ser conservados y cuáles pueden eliminarse. Todo procedimiento eficaz para suprimir documentos debe cumplir con las siguientes actividades:

- Identificación y descripción de los documentos por series
- Clasificación de estas series con miras a su conservación o eliminación
- Determinación de los documentos que se justifica conservar en los archivos
- Eliminación periódica de los documentos no permanentes
- Transferencia de documentos permanentes a los archivos nacionales o a los que hagan sus veces

### Clases de Archivo

Ligados a las fases del ciclo vital se consideran tres clases de archivos los cuales González de Ríos describe de la siguiente manera:

1 Edad o fase	Archivo de gestión
2 Edad o fase	Archivo Central / Archivo Intermedio
3 Edad o fase	Archivo Histórico

<sup>9</sup> HEREDIA Herrera, Antonia. Archivística General Teoría y Práctica. 4 ed. Sevilla: Excma. Diputación Provincial de Sevilla, 1988. 385 p.

<sup>10</sup> GONZÁLEZ de Ríos, Beatriz. Organización de Archivos: Administración de la información; Mejores recursos humanos en la empresa. Bogotá: Norma, 1998. 148 p.

### Archivos de gestión o de las oficinas productoras de documentos

En esta instancia se reúne la documentación en trámite, en busca de solución de los asuntos iniciados, además la documentación esta sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras dependencias que las soliciten

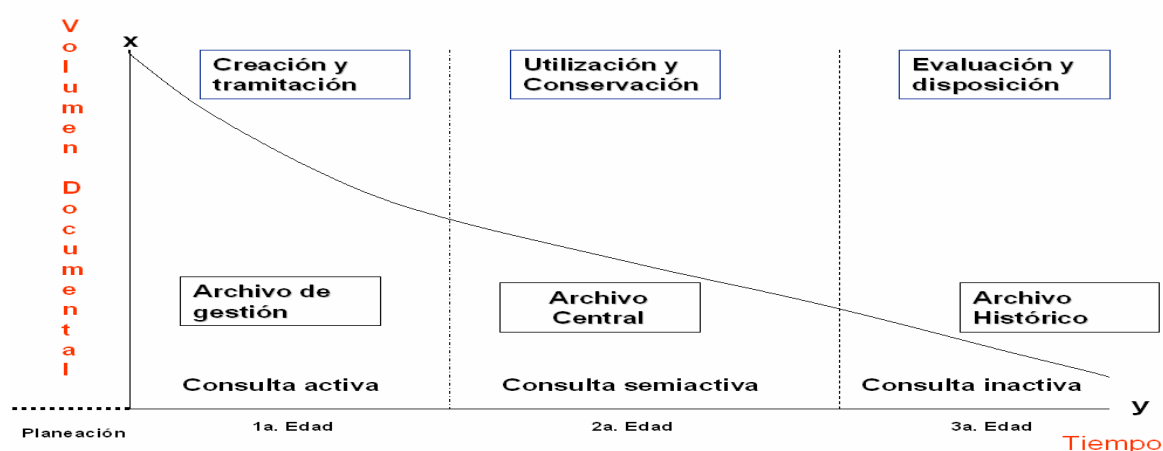
### Archivos centrales o intermedios

Aquí se agrupan documentos transferidos por distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite pero que siguen siendo objeto de consulta por las oficinas y los particulares en general.

### Archivos permanentes o históricos

Lugar donde se transfiere desde el archivo intermedio, la documentación que por decisión del comité evaluador de documentos, debe conservarse permanentemente dado el valor que cobra para la investigación, la ciencia y la cultura.

Como se puede apreciar en la Grafica 2, la cual es un complemento de la concepción que Zapata manifiesta en su artículo *Planeamiento de la Documentación*, en el ciclo vital del documento el volumen documental disminuye a través del tiempo permitiendo conservar la información valiosa para la organización permanentemente, no obstante para el logro de esta racionalización del acervo documental la gestión documental ha desarrollado instrumentos tales como el cuadro de clasificación y la tabla de retención documental sin los cuales sería imposible ejecutar procesos de transferencias documentales según la edad del documento. En términos de Zapata este ciclo define tres etapas que a su vez permiten diferenciar tres tipos de archivo según la fase en que se encuentren los documentos



Grafica 2 Ciclo vital del Documento

## LA DOCTRINA ARCHIVISTICA Y LA INTERVENCIÓN EN LA PRIMERA FASE DEL DOCUMENTO

Para comprender la relación entre la práctica archivística y la primera fase del documento, es necesario ahondar en los planteamientos existentes al respecto. El ámbito tradicional de la archivística se ha enfrentado a dos posturas en las cuales es imprescindible hacer salvedad en cuanto a sus diferencias, por un lado se tiene la Administración de Archivos y por el otro la Gestión de Documentos.

La administración de archivos, compete al conjunto de tareas, dirigidas al aprovechamiento máximo de los documentos con fines históricos, culturales y de investigación. La gestión de documentos es la agrupación de tareas y procedimientos encaminados a lograr una mayor eficacia y economía en el aprovechamiento de los documentos por parte de los administradores, e implica necesariamente como lo manifiesta A. Ricks<sup>11</sup> el extenderse hacia el ciclo de vida del documento con el objetivo de

<sup>11</sup> A. Ricks. Records management as an archival function. En: Archivum, xxvi, 1979, pag 29



intervenir desde la misma producción documental con la intención de asegurar un control adecuado de la misma, mejorando la forma en que se recuperan y se conservan. Este planteamiento nace hacia los años treinta en Estados Unidos, dando lugar a una brecha entre gestores de documentos y profesionales de información, suscitando debates internos<sup>12</sup> llevando a orientar la atención en dos vertientes:

Una con carácter conservador, liderada por Hilary Jenkinson, quien manifiesta que “la labor del profesional en información orientado al manejo de archivos es la de conservar y custodiar los documentos”<sup>13</sup>, mostrando así una posición pasiva en lo que se refiere a la solución de problemas prácticos de orden administrativo, y otra mas innovadora, apoyada por Theodor Roosevelt Schellenberg el cual manifiesta que “entre las funciones del profesional de información involucrado con archivos se encuentran las de organizar la documentación administrativa, así como el seleccionar y eliminar la documentación, presentando las necesidades administrativas modernas y planteando soluciones que involucren una nueva concepción de los archivos y sus manejadores.”<sup>14</sup>

La presencia del profesional en información en la fase activa del documento, se fundamenta en el mismo principio de procedencia, según el cual los documentos de un fondo tienen que estar debidamente organizados según la estructura originaria o el orden natural de producción. De esta manera, queda totalmente justificada la utilización de unas técnicas e instrumentos del tratamiento documental que se apliquen regularmente a todos los documentos activos de un organismo y que perduren cuando unos pocos alcancen el valor permanente. Igualmente, el principio de respeto del fondo también favorece claramente la recuperación de la información, ya que el conocimiento del organismo o de la unidad productora, sus funciones y actividades, son factores determinantes desde esta primera fase del documento.”<sup>15</sup>

El desarrollo de la teoría del ciclo de vida del documento y de los conceptos relacionados, mas específicamente “las nociones de **valor primario y valor secundario**, aportan más elementos que justificaban la tan necesaria aplicación de técnicas archivistas en el periodo de actividad máxima del documento: “su planeación”.<sup>16</sup> En congruencia a lo enunciado y siguiendo a Borrás se deberían aplicar actualmente en los archivos de gestión u oficina, criterios uniformes de clasificación de documentos, pautas de selección de documentación con el objeto de determinar el lugar de conservación y su destino final, y los métodos de descripción de contenidos para conseguir la optima recuperación de la información desde su generación ya sea con herramientas convencionales de la archivística o la utilización de tecnologías de punta para la descripción y recuperación de información tales como la integración de meta-información asociada al fondo documental organizacional.

El nivel de intervención del profesional en información en la primera fase del documento depende, en un grado significativo, de la apropiación de los conceptos vinculados con *la moderna gestión documental orientada a la utilización de tecnología en sus procesos* y del modelo seguido para optimizar todo en conjunto como sistema de información. Así pues, es necesario distinguir modelos de gestión documental entre los cuales se cuentan por una parte el modelo norteamericano, orientado a la intervención sin excepciones en la fase activa y semiactiva del documento ( Estados Unidos y Canadá). Por otro lado se cuenta con un modelo europeo diverso y extenso (Francia, Alemania, Italia, Gran Bretaña, entre otros), Partidario de un escaso control en la fase activa, limitando la intervención directa del profesional de información en la fase semiactiva del documento, además otros modelos parecidos definen la intervención del profesional en la fase activa del documento, en términos parecidos a los expuestos.

---

<sup>12</sup> F.B. Evans: Ideas modernas sobre la administración de archivos, En: Boletín de la Unesco para bibliotecas, XXIV, 5, 1970, pag 243-247; / R, Stapleton: Jenkinson and schellenberg: a comparison, en: Archivaria, 17 1983-1984, pag 75-85

<sup>13</sup> JENKINSON, Hilary. A manual of archives administration. Londres: humphries, 1965, pag 131-132

<sup>14</sup> SCHELLENBERG, T.R. Modern archives: principles and techniques. Chicago: University of chicago Press, 1959

<sup>15</sup> BORRÁS, Joaquim. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos [ En Línea ] [http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full\\_serr\\_es.htm](http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm) [ Consulta: Junio 15 de 2002 ]

<sup>16</sup> BORRÁS, Joaquim. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos [ En Línea ] [http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full\\_serr\\_es.htm](http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm) [ Consulta: Junio 15 de 2002 ]



## EL ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN ANTE LA INTERVENCIÓN EN LA PRIMERA FASE DEL DOCUMENTO

El hecho de pensar en una actitud intervencionista por parte del profesional en información en la primera edad del documento, incide directamente en el comportamiento de una cultura organizacional establecida, y requiere el estipular ciertas responsabilidades y actitudes de este, definiendo un perfil que responda a las expectativas de una nueva propuesta, donde la necesidad relevante por parte de los organismos de administración, se encausa en parámetros de eficiencia y economía administrativa, dando como resultado respuestas por parte de las instituciones académicas archivísticas, incurriendo como se ha indicado en las necesarias revoluciones teóricas y prácticas de la profesión, que en algunos países incluso ha formulado la creación de un nuevo perfil profesional y corporativo diferenciando, entre los nuevos gestores de documentos (records managers) y tradicionales archivistas.<sup>17</sup>

Debido a la emergente incidencia divisoria entre tendencias sobre cual es el rol del profesional, la fluctuación reflexiva al respecto ha sido acelerada dando pie a la aparición de una literatura favorable o contraria al fenómeno expuesto. A pesar de todo, en los últimos años se han percibido algunas intenciones de acortar distancias y se impone una cierta comprensión recíproca entre los colectivos. Anteriormente, esta radical separación entre sectores profesionales motivó a que algunos autores entre los que se cuenta a A. Ricks<sup>18</sup>, alertados y partidarios de posturas menos radicales, enfatizarán en la necesidad de defender un interés común, sosteniendo que **los gestores de documentos podían ofrecer al profesional en información formulas para alcanzar la tan necesaria racionalidad y economía de sus procesos**. Mientras que al profesional se le ofrecía la oportunidad para incidir en los programas de gestión documental con la finalidad de lograr la calidad de los archivos del futuro.

Según Cruz Mundet<sup>19</sup> la capacidad de intervención directa en la fase de gestión, se ve limitada por una serie de variables que define en dos aspectos:

- La experiencia demuestra que las necesidades de las oficinas desbordan la capacidad de los recursos disponibles por parte del archivo
- La producción documental crece a un ritmo exponencial.

De lo anterior se infiere que es virtualmente imposible organizar y atender todos los archivos de oficina, que además en primera instancia son responsabilidad del personal administrativo, no obstante el profesional en Información debe estar en la disposición de brindar lineamientos básicos y de ser posible atender una sola dependencia organizacional que sirva de ejemplo en el proceso de implementar un programa de gestión documental desde la producción documental. Cruz Mundet también define ciertas características del profesional que se involucre en la intervención de la primera edad del documento de la siguiente manera:

- Debe conocer cuales son las necesidades de cada dependencia, el volumen y estado de sus documentos.
- Debe diseñar un sistema de organización y de explotación adecuado a cada caso
- Debe instruir al personal en los conocimientos básicos que le permitan mantener los sistemas en el tiempo, con su ayuda y supervisión

Es necesario observar que las anteriores consideraciones, pueden llegar a ser abarcadas y apoyadas oportunamente con la instauración de manuales de procedimientos diseñados por el profesional en información para ayudar a los usuarios o productores de documentos, en las acciones relacionadas con

---

<sup>17</sup> LLANSO I San Juan, Joaquim. Gestión de documentos: Definición y análisis de modelos. Bergara: Irati, 1993.. pag 16

<sup>18</sup> A. Ricks. Records management as an archival function. En: Archivum, xxvi, 1979, pag 29

<sup>19</sup> CRUZ Mundet, José Ramón. Manual de Archivística, Madrid: Piramide, 1994

la comprensión del sistema de organización, aprovechamiento máximo de la documentación y certeza en cuanto a la manera de mantener el sistema en el tiempo

## El profesional en información y documentación y el entorno corporativo

Es impensable idear o presentar alguna solución a problemas relacionados con el manejo documental, sin tener en cuenta las directrices institucionales; sin embargo, en un buen número de empresas el diseño de sus sistemas de información o la realización de soluciones, se lleva a cabo sin un plan global implicando incertidumbre en cuanto al nivel de detalle necesario para que la propuesta encaje en las expectativas institucionales. Por tradición a nadie se le ocurre que el profesional en Información y Documentación que típicamente ha estado relegado a posiciones pasivas en un archivo, o una biblioteca, o un centro de documentación, oriente una planeación estratégica en la organización, (por lo menos desde la perspectiva de manejo de información) y que a demás participe en el diseño de los subsistemas de información al interior de la misma. Incluso estos subsistemas deben ser diseñados por diferentes equipos que trabajen autónomamente, ¿ Pero, qué pasaría si estos grupos de trabajo, creasen sus propios subsistemas sin una coordinación de tipo directivo?, Para dar respuesta ha este interrogante se debe ahondar en el problema del manejo de información en la administración, o lo que Andreu i Dauí<sup>20</sup> define como subsistema de gestión de la documentación administrativa (SSGDA) , por otra parte otros autores especifican el concepto de la siguiente manera:

Para Michel Roberge<sup>21</sup> un SSGDA es el **conjunto de las operaciones y de las técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación, al mantenimiento y a la evaluación de los sistemas administrativos** necesarios, desde la creación de los documentos hasta su eliminación o transferencia a los archivos

Montserrat Canela<sup>22</sup> define subsistema de gestión de la documentación administrativa como un conjunto de elementos: **los archivos de gestión**, el depósito centralizado, las transferencias, el cuadro de clasificación, las tablas de evaluación documental, el responsable del archivo, el responsable de archivos de gestión, la aplicación informática, **el manual de gestión**, etc. Este conjunto de elementos se entienden según Monserrat en tres sentidos a) Interrelacionados: los archivos de gestión envían la documentación a través de las transferencias a los depósitos centralizado, las tablas de evaluación indican cuando se deben transferir o eliminar los documentos ya que estas, evalúan las series que ha establecido el cuadro de clasificación; b) Que actúan en un determinado entorno : la gestión de los documentos forma parte de la administración general de la institución; c) Con un objetivo común: contribuir a la eficacia y eficiencia de la administración general, asegurar la conservación del patrimonio documental

Según Andreu i Dauí, no parece ilógico pensar que en un SSGDA se puedan dar situaciones problemáticas, a saber, derivadas de la estructura social del sistema, en el cual el rol de las personas, la comunicación entre ellas y los valores humanos juegan un papel fundamental en su funcionamiento. La incorporación del concepto complejidad y otros elementos en la observación del SSGDA dan pie a observar el SSGDA como ***“un conjunto de personas y procesos - sistema de actividades humanas - que, en una institución, tienen la misión de gestionar un recurso - la información -, que ha de ser correcta, estar en el lugar apropiado, en el momento adecuado y en el formato y soporte documental más conveniente para sus usuarios”***<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> ANDREW i Dauí, Jordi. El Perfil profesional del archivero en la organización: propuesta metodológica para el tratamiento sistémico de los recursos de información de la institución. En: Fesabid 98, VI Jornadas Españolas de Documentación. [http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i\\_andrew.htm](http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i_andrew.htm)

<sup>21</sup> ROBERGE, Michel . "La concepció, el desenvolupament i l'aplicació d'un sistema corporatiu i integrat de gestió automatitzada dels documents administratius". Lligall : revista catalana d'arxivística. Barcelona, 1991 p.4

<sup>22</sup> CANELA GARAYOA, Montserrat (1998). Gestió de la documentació administrativa [apuntes III Màster en Arxivística]. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona, 1998 s.p.

<sup>23</sup> ANDREW I DAUÍ, Jordi. El Perfil profesional del archivero en la organización: propuesta metodológica para el tratamiento sistémico de los recursos de información de la institución. En: Fesabid 98, VI Jornadas Españolas de Documentación. [http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i\\_andrew.htm](http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i_andrew.htm)

*Sáez Vacas* considera que un profesional en Información y documentación debe tener la habilidad de acercarse a la realidad inmediata del SSGDA percibiéndolo bajo tres niveles de complejidad

- Primer nivel: complejidad de los procesos individuales,
- Segundo nivel: complejidad sistémica,
- Tercer nivel: complejidad del proceso global.

### **Primer nivel**

En el primer nivel el Profesional en Información y Documentación observa la complejidad de los diferentes elementos que componen el SSGDA, considerados en ellos mismos y no como referencias interiores de un todo. Las actividades que se dan en estos procesos son de carácter individual y, generalmente, operativas.

Mediante la identificación de tareas el Profesional en Información y Documentación tiene la posibilidad de analizar quien se beneficia o a quien perjudica el SSGDA, es decir, los clientes, también estudia quien realiza las operaciones y tareas, es decir, los actores del SSGDA (El profesional en Información y Documentación, el personal administrativo,). Asimismo analiza lo que hace o se desea que haga el SSGDA, es decir, la transformación (¿qué entra?, ¿qué sucede?, ¿qué sale del sistema?). El profesional también analiza la perspectiva del SSGDA, es decir, el punto de vista de los actores, su cultura organizacional (¿qué tipo de SSGDA se tiene o qué tipo de SSGDA desea tener?). Se identifica, también, el propietario del SSGDA, es decir, quien lo posee o tiene derechos sobre el. Finalmente, el profesional en Información y Documentación debe estar en la capacidad de analizar el entorno, es decir, las circunstancias constringentes y las limitaciones del SSGDA.

### **Segundo nivel**

El profesional en información y documentación debe tener una visión articulada de los diferentes elementos del SSGDA, puesto que estos nunca están aislados, sino que forman un grupo de elementos interconectados con una determinada finalidad. Esta complejidad está relacionada con las funciones que realizan los grupos de trabajo.

El profesional debe analizar y comprender el SSGDA como un elemento del Procesamiento de la Información de la institución. El SSGDA se presenta entonces como un sistema corporativo de clasificación, un sistema corporativo de conservación y eliminación, un sistema corporativo de descripción y recuperación de la documentación administrativa en las fases activa y semiactiva<sup>24</sup>.

### **Tercer nivel**

Una vez se ha determinado la necesaria interrelación entre las dependencias de la institución, el profesional analiza la interacción entre los sistemas técnicos y tecnológicos con los usos y costumbres de las personas que trabajan con la documentación. A su vez las nociones y percepciones que el profesional tiene del SSGDA, es decir, su forma de ver la realidad, están relacionadas con sus intereses, capacidades e instrumentos, donde sin duda, este es el estadio más comprometido para el Profesional, pues tiene que ofrecer a la institución un producto operativamente bueno, abrigado por el análisis adecuado de sus apreciaciones del sistema. En otras palabras en este nivel de complejidad el profesional debe plantearse su estrategia para la consecución de un producto acorde a la situación.

## **LOS NUEVOS SOPORTES DE LA INFORMACIÓN: EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO**

Es manifiestamente claro que todo documento necesariamente necesita un soporte, un sustrato material donde plasmarse - papel, madera, cinta magnética, rollo fotográfico, microfilm, diskette, cd, dvd, etc... ; Éste constituye el soporte material del documento. La distinción es de suma importancia, por cuanto la existencia de documentos plasmados sobre modernos soportes - denominados

---

<sup>24</sup> GARAYOA, Montserrat. Canela (1998). Gestió de la documentació administrativa [apuntes III Màster en Arxivística]. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona, 1998

electrónicos - ha introducido cambios fundamentales en las relaciones económicas, sociales, jurídicas y por congruentes razones al interior de las organizaciones, pues apunta a no incurrir en rupturas tradicionales del modo de hacer las cosas, que posteriormente afectarán la dinámica corporativa, en la medida en que los procesos, los resultados o salidas no respondan a un esquema interno y aun contexto del entorno.

### El documento electrónico y su desafío cultural

En la actualidad se presentan nuevas formas de perfeccionar los procesos de autenticidad e integridad de los datos contenidos en nuevos soportes y de establecer la seguridad de dichos actos como es el caso de las tecnologías de encriptación y de las disposiciones gubernamentales hacia la firma digital, donde la firma o suscripción tradicional resulta de innecesaria utilización<sup>25</sup>, sin embargo en países como el nuestro a **pesar de vivir ya esta realidad, se persiste en continuar en un vacío legal**<sup>26</sup>, que a la postre afecta directamente la confianza de las instituciones en cuanto a manejar los nuevos soportes, pues se ha avanzado muy poco en el proceso tendiente a regular aspectos esenciales de su control por medio de sistemas administradores de documentos electrónicos, aunque actualmente para el caso colombiano se cuenta con normatividad tal como la Ley 527 por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, tal intención normativa no es suficiente para el entorno generalizado de las organizaciones en especial las pymes, repercutiendo en sentimientos apáticos al sentido de querer conocer y aprovechar las herramientas que se desglosan con este tipo de soportes. No cabe duda de las benéficas características de toda aquella propuesta innovadora que implique ir de la mano con el desarrollo de nuevas tecnologías, sobre todo si conciernen al manejo de la información. No obstante el paso de la palabra impresa a la electrónica como lo plantea Amat<sup>27</sup> en su libro la biblioteca electrónica, conlleva a una serie de problemas a los productores y/o usuarios de los materiales electrónicos debido a que la forma física de estos últimos varía bastante con respecto a los primeros. La costumbre de leer un documento impreso es una de las mas grandes dificultades, aunque no la única, que afronta el soporte electrónico, incluso Amat cita sus consideraciones al respecto afirmando que una de las dificultades que ofrece el texto electrónico, radica en la rapidez con que se ha pasado del aprendizaje basado en impresos, al basado en los nuevos soportes de la información, este conflicto de pareceres se fundamenta en que para los individuos la tradición a hecho que sea mas fácil el aprovechar convenientemente las convenciones de la imprenta, mientras que se desconoce, por lo menos en principio, el gran abanico de instrucciones que requiere la utilización de un programa informático, el lector de un texto electrónico tiene que aprender un nuevo método de acceso y recuperación de la información que guarda poca relación con la infinidad de sistemas de administración de documentos electrónicos, tanto así que se podría decir que cada libro electrónico exige su propio mecanismo de lectura, Amat lo indica como una nueva alfabetización sobre el aprendizaje con ayuda de nuevos soportes y sus consecuentes implicaciones.

En los entornos organizaciones, la postura se muestra ambivalente, pues esta mediada principalmente por los productores de documentos y/o usuarios de los mismos, y la incidencia de una proyección hacia los nuevos retos de la sociedad, talvez la postura de Amat es consecuencia de presenciar una ruptura entre la tradición y la innovación, donde **claramente se presenta una resistencia hacia el modo en que se da el cambio, que no es necesariamente mala, pues protege a las organizaciones de los posibles fluctuaciones de una innovación en un ámbito tradicional**. Por otra parte se debe tener en cuenta que en su gran mayoría muchas áreas del conocimiento y sus representaciones académicas, muestran una postura complaciente ante el aprovechamiento de la tecnología como herramienta útil, tanto así que un profesional formado en la década del 90 en adelante, no tiene mayor reparo en acoplar el uso de soluciones informáticas a su que hacer diario, pero como es el caso de algunos entornos corporativos que se han posicionado y ganado cierto estatus a través de muchos años de trabajo y sus funcionarios poseen una cultura arraigadamente tradicional, fruto de toda una cultura organizacional acostumbrada al soporte impreso, el soporte electrónico comienza a sopesar uno de sus mas grandes retos en cuanto a lo que se refiere a entornos corporativos por lo menos. Por

<sup>25</sup> GUZMAN, Leonardo. El Documento Electrónico. En: Revista de la asociación latinoamericana de archivos ALA. Julio-diciembre, 1999 No. 22., 50-56 p.

<sup>26</sup> SARRA, Andrea Viviana. Comercio Electrónico. Buenos Aires: Depalma, 2000 443 p.

<sup>27</sup> AMAT, Nuria. La biblioteca electrónica. Madrid: Fundación German Sanchez Ruiperez, 1995

lo anterior es de notable necesidad el indagar por los aspectos relacionados con la cultura organizacional de las entidades, más aun cuando de evaluar la posible aplicación de soluciones se trata

## **CONCLUSIÓN**

El profesional en información y documentación debe ser un elemento dinamizador en las actividades referidas a la producción documental, para lo cual es necesario que se involucre activamente en la identificación de los procesos relacionados con cada tipo documental, para ello el profesional debe confeccionar herramientas que permitan a los productores de los documentos en sus diferentes niveles asignar toda la meta información que a la luz de un programa de Gestión Documental se pueda describir de cada tipo documental que se produce ya que desde la misma génesis del documento y con base en su fuente de materialización – el individuo -, la identificación adecuada de la nominación del tipo documental, sus periodos de retención, sus procesos asociados, sus parámetros de descripción y recuperación serán mas efectivos. El reto que implica el optimizar los archivos de gestión administrativos desde la génesis del documento reformula la actividad del archivista en una acción mas interactiva con el entorno organizacional e implica un cambio de perspectiva sobre la actividad tradicional del archivista.

## Bibliografía

A, Ricks. (1979). Records management as an archival function. Archivum, xxvi, 1979, pag 29

ANDREW i Dauí, Jordi.(1998). El Perfil profesional del archivero en la organización: propuesta metodológica para el tratamiento sistémico de los recursos de información de la institución. En: Fesabid 98, VI Jornadas Españolas de Documentación. [http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i\\_andrew.htm](http://fesabid98.florida-uni.es7comunicaciones/i_andrew.htm)

AMAT, Nuria.(1995). La biblioteca electrónica. Madrid: Fundación German Sanchez Ruiperez

BORRÀS, Joaquim.(2000). Las relaciones entre archiveros y productores de documentos [ En línea] [http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full\\_serr\\_es.htm](http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm).

CANELA GARAYOA, Montserrat (1998). Gestió de la documentació administrativa [apuntes III Màster en Arxivística]. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona

CRUZ Mundet, José Ramón.(1994) Manual de Archivística, Madrid: Pirámide

ENEBRAL Fernández, José. Ser competente en el uso de la información. En: Learnig Review, No. 10 ( Diciembre 2005 enero 2006) p 16 - 17

F.B. Evans(1970). Ideas modernas sobre la administración de archivos. Boletín de la Unesco para bibliotecas, XXIV, 5

GARAYOA, Montserrat. Canela (1998). Gestió de la documentació administrativa [apuntes III Màster en Arxivística]. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona,

GÓMEZ Vieites, Alvaro; SUAREZ Rey, Carlos.(2004) Sistemas de Información: Herramientas prácticas para la gestión empresarial, Mexico: Alfaomega

GONZÁLEZ de Riós, Beatriz. (1998) Organización de Archivos: Administración de la información; Mejores recursos humanos en la empresa. Bogotá: Norma

GUZMAN, Leonardo.(1999) El Documento Electrónico. En: Revista de la asociación latinoamericana de archivos ALA. Julio-diciembre

HEREDIA Herrera, Antonia.(1988) Archivística General Teoría y Práctica. Sevilla: Excm. Diputación Provincial de Sevilla

ICONTEC.(2000) Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001. 2 ed. Bogotá: ICONTEC

JENKINSON, Hilary.(1965) A manual of archives administration. Londres: humphries

LAUDON, Kenneth ; LAUDON, Jane Price.(1996) Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología. 3 ed. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

LLANSO I San Juan, Joaquim.(1993) Gestión de documentos: Definición y análisis de modelos.Bergara

MÉNDEZ Rodríguez, Eva María.(2002) Metadatos y recuperación de información: Estándares, problemas y aplicabilidad en bibliotecas digitales. Gijón, Asturias: Ediciones Trea,

ROBERGE, Michel. (1991) "La concepció, el desenvolupament i l'aplicació d'un sistema corporatiu i integrat de gestió automatitzada dels documents administratius". Lligall : revista catalana d'arxivística. Barcelona

SARRA, Andrea Viviana.(2000) Comercio Electrónico. Buenos Aires: Depalma,

SCHELLENBERG, T.R.(1959) Modern archives: principles and techniques. Chicago: University of chicago Press

SERRANO DE, Mercedes R.(2001) Manuales de funciones y procedimientos: Relación con la Documentación y el archivo. Bogotá: Archivo General de la Nación.

TELLERÍA Segala, Luz. (1996). ISO 9000 en los servicios de Información. Fenix: Revista de la biblioteca Nacional del Perú, No. 38.

ZAPATA Cárdenas, Carlos. Planeamiento de la Documentación En: Biblios, No 14 ( Octubre Diciembre del 2002 )

ZAPATA Cárdenas, Carlos. El procedimiento administrativo como productor de información para la organización En: Memoria del VI Seminario del Archivo General de la Nación. 1997